



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ  
РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ ТА КОМУНАЛЬНИХ  
ПОСЛУГ**

**ПОСТАНОВА**

**12.06.2018 № 375**

**Про затвердження Порядку забезпечення стандартів  
якості електропостачання та надання компенсацій  
споживачам за їх недотримання**

*{Із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг*

*№ 453 від 29.03.2019*

*№ 1550 від 12.08.2020*

*№ 1759 від 23.09.2020*

*№ 174 від 03.02.2021*

*№ 1354 від 18.08.2021*

*№ 249 від 11.02.2022*

*№ 338 від 20.02.2024*

*№ 2031 від 04.12.2024*

*№ 1193 від 05.08.2025}*

Відповідно до законів України «Про ринок електричної енергії», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, **ПОСТАНОВЛЯЄ:**

1. Затвердити **Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання** (далі - Порядок), що додається.

*{Пункт 1 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 453 від 29.03.2019}*

2. Визнати такою, що втратила чинність, постанову Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 18 жовтня 2016

року № 1841 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання».

3. Оператори систем розподілу у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання, визначених [Порядком забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання](#), затвердженим постановою НКРЕКП від 18 жовтня 2016 року № 1841, та які відбулися до 24 жовтня 2018 року, надають компенсації споживачам відповідно до [глави 5](#) Порядку.

*{Постанову доповнено новим пунктом 3 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 453 від 29.03.2019}*

4. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її опублікування в офіційному друкованому виданні - газеті «Урядовий кур'єр».

**Голова НКРЕКП**

**О. Кривенко**

ПОГОДЖЕНО:

Голова Антимонопольного комітету України

Ю. Терентьєв

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Постанова НКРЕКП**  
**12.06.2018 № 375**  
**(у редакції постанови НКРЕКП**  
**12.08.2020 № 1550)**

## **ПОРЯДОК**

### **забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Цей Порядок визначає перелік загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання і регулює відносини, пов'язані з електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості, захистом прав споживачів та наданням електропостачальником або оператором системи розподілу (далі - ОСР), або оператором малої системи розподілу (далі - ОМСР), або оператором системи передачі (далі - ОСП) компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживачам або замовникам (у випадку недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання електричної енергії).

*{Пункт 1.1 глави 1 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

1.2. Цей Порядок застосовується до суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу, розподілу електричної енергії, розподілу електричної енергії малою системою розподілу або передачі електричної енергії.

*{Пункт 1.2 глави 1 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.20}*

1.3. У цьому Порядку терміни вживаються в таких значеннях:

гарантований стандарт якості електропостачання - мінімальний рівень якості надання послуг оператора системи або електропостачальника, який має бути забезпечений споживачу в обсязі і строки, визначені чинним законодавством, та за недотримання якого споживачу надається компенсація;

дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання - наступний день після закінчення кінцевого строку надання послуги споживачу (замовнику)/виконання

робіт з урахуванням визначених цим Порядком та законодавством України строків їх надання/виконання;

загальний стандарт якості електропостачання - рівень якості надання послуг оператором системи або електропостачальником, який має забезпечити оператор системи або електропостачальник для своїх споживачів у цілому;

компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання - грошова сума, що надається споживачу в разі недотримання оператором системи або електропостачальником гарантованих стандартів якості електропостачання шляхом зменшення споживачу вартості послуг у розмірах, установлених цим Порядком;

невірний рахунок - рахунок за електричну енергію, виставлений споживачу електропостачальником (у випадку планових платежів або попередньої оплати - рахунок з остаточним розрахунком), у якому неправильно вказані вартість, ціна/тариф та/або дані про обсяг спожитої електричної енергії, отримані із засобів комерційного обліку електричної енергії споживача від постачальників послуг комерційного обліку (далі - ППКО).

Не вважається невірним рахунок:

виставлений за обсягами, визначеними розрахунковим шляхом за значенням середньодобового обсягу споживання в разі неотримання показів лічильника від споживача у строки, установлені чинним законодавством,

виставлений за обсягами, визначеними за результатами контрольного огляду засобу комерційного обліку або дистанційного зчитування лічильника,

з невірними даними щодо обсягу спожитої електричної енергії, що передані споживачем, сформований споживачем, зокрема, в «особистому кабінеті» споживача на офіційному вебсайті електропостачальника;

форс-мажорні обставини - надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи, але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо. Виникнення форс-мажорних обставин повинно бути документально підтверджено у порядку та спосіб, установлені законодавством України.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про ринок електричної енергії», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», Кодексі систем розподілу, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі - Кодекс систем розподілу), Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311 (далі - Кодекс комерційного обліку електричної енергії), Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі - ПРРЕЕ), у тому числі довідкою центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері гідрометеорологічної діяльності, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління.

*{Абзац пункту 1.3 глави 1 із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021, № 338 від 20.02.2024}*

## **2. Стандарти якості надання послуг ОСР**

2.1. ОСР забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі.

2.2. До загальних стандартів якості надання послуг ОСР належать:

рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %;

відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році - не більше 10 %.

оцінка задоволеності споживачів - не менше 60%.

*{Пункт 2.2 глави 2 доповнено абзацом четвертим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

Загальні стандарти якості надання послуг ОСР поширюються лише на суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100 000.

2.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належать:

1) дотримання показників змінення напруги, встановлених **Кодексом систем розподілу**;

2) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:

у строк 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОСР технічного обслуговування;

*{Абзац другий підпункту 2 пункту 2.3 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;

*{Абзац третій підпункту 2 пункту 2.3 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

у строк 90 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;

*{Абзац четвертий підпункту 2 пункту 2.3 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;

*{Абзац п'ятий підпункту 2 пункту 2.3 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

3) розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у [пункті 13.2.2](#) глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії:

у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог [глави 13.2](#) розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 30 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог [глави 13.2](#) розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 45 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог [глави 13.2](#) розділу XIII Кодексу систем розподілу для скарги/звернення/претензії від групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії);

4) відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні, відновлення подачі напруги за відсутності напруги на одній фазі у споживачів з трифазною схемою живлення протягом 22 годин. Тривалість електропостачання після відновлення повинна становити не менше 30 хвилин;

*{Підпункт 4 пункту 2.3 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021}*

5) відновлення електропостачання після початку планової перерви в електропостачанні з попередженням споживачів:

протягом 12 годин та 6 годин у зимові місяці сумарно на добу;

протягом 24 годин та 8 годин у зимові місяці сумарно на добу для планових перерв, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного

переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами;

*{Пункт 2.3 глави 2 доповнено новим підпунктом 5 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021}*

б) видача технічних умов на приєднання (разом із розрахунком вартості плати за приєднання до електричних мереж та рахунком на оплату вартості послуги з приєднання для нестандартного приєднання), починаючи з наступного робочого дня від дати реєстрації заяви про приєднання та отримання повного пакета документів:

*{Абзац перший підпункту 6 пункту 2.3 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022}*

у строк 10 робочих днів для стандартного приєднання;

у строк 10 робочих днів для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з ОСП;

у строк 20 робочих днів для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з ОСП;

7) повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСР у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією у строк 2 робочі дні, починаючи з наступного робочого дня від отримання заяви;

*{Пункт 2.3 глави 2 доповнено новим підпунктом 7 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

8) подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника з дня отримання заяви замовника з повним пакетом документів відповідно до вимог [Кодексу систем розподілу](#);

у строк 5 робочих днів, якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів;

9) підключення електроустановок замовника до електричної мережі з дня отримання заяви замовника:

у строк 5 робочих днів, якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів;

10) видача паперового примірника підписаного договору про надання послуг з розподілу у строк 3 робочі дні від дати отримання відповідного звернення споживача;

11) видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу у строк 10 робочих днів від дати отримання відповідного звернення споживача;

12) видача паперового примірника підписаного договору про приєднання у строк 3 робочі дні від дати отримання відповідного звернення;

*{Пункт 2.3 глави 2 доповнено новим підпунктом 12 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

13) видача замовнику проєкта багатостороннього договору про приєднання і проєкта технічних умов у строк 10 робочих днів з дня отримання звернення;

*{Пункт 2.3 глави 2 доповнено новим підпунктом 13 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

14) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача, у строк 5 робочих днів з дати надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензіату послуги з відновлення електроживлення;

15) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОСР, з дати надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень, оплати заборгованості за надані послуги та/або несанкціонований відбір електричної енергії, а також відшкодування збитків (за їх наявності):

у міській місцевості - у строк 3 робочі дні;

у сільській місцевості - у строк 5 робочих днів;

16) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника, з дати отримання від електропостачальника інформації про усунення причин відключення:

у міській місцевості - у строк 3 робочі дні;

у сільській місцевості - у строк 5 робочих днів;

17) позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії протягом 20 робочих днів з дня реєстрації звернення споживача;

*{Підпункт 17 пункту 2.3 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

18) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:

у строк 30 днів;

у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку електричної енергії;

19) розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання, у строк 30 днів з дати отримання звернення;

20) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії, якщо виставлення таких рахунків ОСР передбачене в договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем, у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;

21) позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки протягом 20 робочих днів з дня оплати споживачем вартості таких послуг;

*{Підпункт 21 пункту 2.3 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

22) розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі від дня отримання ОСР відповідного звернення:

протягом 5 робочих днів;

протягом 20 робочих днів у разі потреби проведення перевірки лічильника;

23) установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача у строк 7 робочих днів з дня оплати індивідуальним побутовим споживачем цих послуг;

24) заміна лічильника електричної енергії протягом 7 робочих днів від дня оплати споживачем послуги;

*{Підпункт пункту 2.3 глави 2 набирає чинності з 01 липня 2021 року - див. пункт 2 Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020; в редакції Постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021, № 338 від 20.02.2024}*

25) зміна місця встановлення лічильника електричної енергії протягом 14 робочих днів від дня оплати споживачем послуги;

*{Пункт 2.3 глави 2 доповнено новим підпунктом 25 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

26) кількість перерв в електропостачанні протягом 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину):

для запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата:

у міській місцевості - менше 7;

у сільській місцевості - менше 9;

для запланованих перерв із попередженням споживача (без урахування запланованих перерв в електропостачанні, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами) - менше 12.

2.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, ОСР надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірах, наведених у [додатку 1](#) до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених у [главі 7](#) цього Порядку.

*{Пункт 2.4 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

2.5. Сума компенсації за недотримання показників змінення напруги ([підпункт 1](#) пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою

$$K = 0,25 \times T \times Q \times d,$$

- де T - діючий у розрахунковому місяці тариф на розподіл за відповідним класом напруги в точці комерційного обліку електричної енергії споживача;
- Q - середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;
- d - кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним [Кодексом систем розподілу](#). Період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.

Якщо не дотримано гарантований стандарт, визначений [підпунктом 2](#) пункту 2.3 цієї глави, то сума компенсації за недотримання показників змінення напруги ([підпункт 1](#) пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою

*{Пункт 2.5 глави 2 доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

$$K = 0,5 \times T \times Q \times d.$$

*{Пункт 2.5 глави 2 доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

2.6. Дотримання гарантованого стандарту щодо кількості перерв в електропостачанні протягом попередніх 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) (підпункт 26 пункту 2.3 цієї глави) визначається за зверненням споживача щодо надання компенсації за недотримання цього гарантованого стандарту або щодо перерв в електропостачанні.

*{Абзац перший пункту 2.6 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022, № 338 від 20.02.2024}*

Відповідь на таке звернення має містити, у тому числі:

назву диспетчерського обладнання, від якого заживлений споживач;

інформацію щодо кількості запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата в точці розподілу споживача за попередні 12 календарних місяців (тривалістю понад одну годину);

інформацію щодо кількості запланованих перерв із попередженням споживача, а також щодо перерв, які виникли внаслідок проведення робіт з капітального ремонту, будівництва, технічного переоснащення, реконструкції, модернізації електричних мереж, якщо виконання таких робіт передбачене інвестиційною програмою ОСР та/або річною програмою ремонтів ОСР, та/або при реалізації договорів приєднання електроустановок споживачів згідно з чинними нормативними документами в точці розподілу споживача за попередні 12 календарних місяців (тривалістю понад одну годину);

інформацію щодо кількості перерв з інших причин, зокрема форс-мажорних обставин (тривалістю понад одну годину);

висновок щодо дотримання/недотримання гарантованих стандартів, визначених підпунктом 26 пункту 2.3 цієї глави.

*{Абзац сьомий пункту 2.6 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

Ненадання споживачу у відповіді вичерпної інформації, зазначеної в цьому пункті, вважається недотриманням гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 18 пункту 2.3 цієї глави.

*{Абзац восьмий пункту 2.6 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

*{Пункт 2.6 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021}*

2.7. Сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів щодо кількості запланованих перерв в електропостачанні без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата або запланованих перерв із попередженням споживача протягом попередніх 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) (підпункт 26 пункту 2.3 цієї глави) розраховується за формулою

*{Абзац перший пункту 2.7 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021, № 338 від 20.02.2024}*

$$Ka(n) = K_m + 50 \times (Na(n) - N),$$

- де  $K_m$  - мінімальний розмір суми компенсації, встановлений за недотримання гарантованого стандарту, який становить 200 грн - для побутового споживача, 400 грн - для малого непобутового споживача, 600 грн - для непобутового споживача;
- $Na(n)$  - фактична кількість запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата (запланованих перерв із попередженням споживача) (тривалістю понад одну годину) у точці розподілу споживача за попередні 12 календарних місяців;

*{Абзац четвертий пункту 2.7 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021}*

- $N$  - кількість запланованих перерв без попередження споживача та перерв з причин технологічних порушень в електричних мережах ліцензіата (запланованих перерв із попередженням споживача) за попередні 12 календарних місяців у точці розподілу споживача (тривалістю понад одну годину) відповідно до гарантованих стандартів, визначених підпунктом 26 пункту 2.3 цієї глави.

*{Абзац п'ятий пункту 2.7 глави 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

2.8. У разі надання споживачу компенсації за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, ОСР протягом 12 місяців з дня отримання відповідного звернення споживача звільняється від надання компенсації такому споживачу у разі його повторного звернення.

*{Пункт 2.8 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021, № 249 від 11.02.2022, № 338 від 20.02.2024}*

2.9. Ненадання споживачу у відповіді на звернення/скаргу/претензію щодо якості електричної енергії вичерпної інформації, зазначеної в [пункті 13.2.2](#) глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, вважається недотриманням гарантованого стандарту, визначеного [підпунктом 3](#) пункту 2.3 цієї глави.

*{Главу 2 доповнено новим пунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021}*

2.10. Сума компенсації за недотримання гарантованих стандартів, визначених підпунктами 4 та 5 пункту 2.3 цієї глави, розраховується за формулою

$$K_{\text{п}} = K_{\text{м}} + 0,2 \times (t_{\text{ф, хв}} - t_{\text{п, хв}}),$$

- де  $K_{\text{м}}$  - мінімальний розмір суми компенсації, встановлений за недотримання гарантованих стандартів, визначених підпунктами 4 та 5 пункту 2.3 цієї глави, який становить 300 грн – для побутового споживача, 500 грн – для малого непобутового споживача, 700 грн – для непобутового споживача;
- $t_{\text{п, хв}}$  - допустима тривалість відновлення електропостачання після початку перерви, визначена підпунктами 4 та 5 пункту 2.3 цієї глави, хв;
- $t_{\text{ф, хв}}$  - фактична тривалість відновлення електропостачання після початку перерви, хв.

*{Главу 2 доповнено новим пунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

### **3. Стандарти якості надання послуг ОСП**

3.1. ОСП забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі.

3.2. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП належать:

1) повідомлення про відмову у приєднанні електроустановок замовника до електричних мереж ОСП у вказаний у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією у строк 2 робочі дні, починаючи з наступного робочого дня від дня отримання заяви;

*{Пункт 3.2 глави 3 доповнено новим підпунктом 1 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

2) інформування замовника про виявлені зауваження щодо подання документів (повнота та належне оформлення документів, неналежне заповнення заяви про приєднання (незаповнення колонки(-нок) заяви або неправильне наповнення колонки) з посиланням на вимоги [Кодексу системи передачі](#) у строк 2 робочі дні, починаючи з наступного робочого дня від дати реєстрації заяви про приєднання;

*{Пункт 3.2 глави 3 доповнено новим підпунктом 2 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

3) перевірка відповідності об'єктів електроенергетики/ електроустановок об'єктів електроенергетики, заявлених до приєднання, критеріям приєднання до системи передачі у строк 2 робочих днів з дати реєстрації відповідної заявки;

*{Підпункт 3 пункту 3.2 глави 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

4) видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання у строк 10 робочих днів з дати реєстрації відповідної заявки;

5) надання вихідних даних для розроблення техніко-економічного обґрунтування у строк 10 робочих днів з дати отримання відповідної заявки;

6) опрацювання наданого замовником варіанта точки забезпечення потужності у строк 10 робочих днів з дати отримання відповідного техніко-економічного обґрунтування схеми приєднання;

*{Підпункт пункту 3.2 глави 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1759 від 23.09.2020}*

7) розгляд проектної документації, поданої замовником на погодження:

у строк 10 робочих днів з дати отримання проектної документації;

у строк 5 робочих днів з дня її повторного подання після усунення зауважень до проектної документації, що надавалася ОСП;

*{Підпункт пункту 3.2 глави 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1759 від 23.09.2020; в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

8) надання замовнику у строк 10 робочих днів від дати підписання акта приймання-передачі проектної документації двох примірників підписаної додаткової угоди до договору про приєднання;

*{Підпункт пункту 3.2 глави 3 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

9) надання письмового обґрунтування щодо погодження пропозиції припинити дію договору про приєднання та направлення замовнику додаткову угоду до договору щодо припинення його дії або надання письмового обґрунтування відмови у погодженні такої пропозиції у строк 20 робочих днів з дня отримання письмового звернення замовника;

*{Підпункт пункту 3.2 глави 3 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

10) подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання з дати подання відповідної заяви:

у строк 5 робочих днів, якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших користувачів;

11) видача власнику об'єкта електроенергетики, УЗЕ документу (наряду) про дозвіл на підключення електроустановки або її черги будівництва (пускового комплексу) та про дозвіл на подачу напруги у строк 10 робочих днів після виконання власником об'єкта електроенергетики, УЗЕ вимог, зазначених у [підпункті 7.9.1](#) пункту 7.9 Кодексу системи передачі;

*{Підпункт 11 пункту 3.2 глави 3 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

12) підключення електроустановок замовника або їх черг будівництва (пускових комплексів) до електричної мережі з дня отримання заяви замовника:

*{Підпункт 12 пункту 3.2 глави 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

у строк 5 робочих днів, якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших користувачів;

у строк 10 робочих днів, якщо підключення потребує припинення електропостачання інших користувачів;

13) видача паперового примірника підписаного договору споживача про надання послуг з передачі електричної енергії у строк 3 робочі дні з дати отримання відповідної заяви;

*{Підпункт пункту 3.2 глави 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1759 від 23.09.2020; в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

14) видача паперового примірника підписаного договору про надання послуг з диспетчерського (оперативно-технологічного) управління споживачеві у строк 10 робочих днів з дати отримання відповідної заяви;

*{Підпункт пункту 3.2 глави 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1759 від 23.09.2020; в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

15) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача, у строк 5 робочих днів з дати надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензійату послуги з відновлення електроживлення;

16) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСП, з дати надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень:

у міській місцевості - у строк 3 робочі дні;

у сільській місцевості - у строк 5 робочих днів;

17) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника, з дати отримання від електропостачальника інформації про усунення причин відключення:

у міській місцевості - у строк 3 робочі дні;

у сільській місцевості - у строк 5 робочих днів;

18) оформлення у порядку, визначеному ПРРЕЕ, двох примірників паспорта точки передачі та направлення одного примірника користувачу:

у строк 10 робочих днів з дня отримання від користувача повідомлення про встановлення і приєднання (підключення) УЗЕ, що приєднуються до електричних мереж внутрішнього електрозабезпечення Користувача, менше 1 МВт;

у строк 10 робочих днів з дня складання акта про обстеження УЗЕ, що приєднуються до електричних мереж внутрішнього електрозабезпечення електроустановок Користувача, більше 1 МВт;

*{Пункт 3.2 глави 3 доповнено новим підпунктом 18 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

19) розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі від дня отримання ОСП відповідного звернення:

протягом 5 робочих днів;

протягом 20 робочих днів у разі потреби проведення перевірки лічильника;

20) контрольний огляд, технічна перевірка вузла обліку електричної енергії за зверненням споживача:

протягом 20 робочих днів з дня реєстрації звернення споживача, якщо засоби комерційного обліку належать ОСП;

протягом 20 робочих днів з дня оплати споживачем вартості робіт, якщо засоби комерційного обліку належать споживачу;

21) експертиза засобів комерційного обліку у строк 20 робочих днів з дня оплати споживачем її вартості;

22) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів протягом 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензії.

3.3. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, ОСП надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірі 10000,00 гривень та відповідно до процедур, визначених главою 7 цього Порядку.

*{Пункт 3.3 глави 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

#### **4. Стандарти якості надання послуг електропостачальника**

4.1. Електропостачальник забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі.

4.2. До загальних стандартів якості надання послуг електропостачальника належать:

рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році - не менше 75 %;

відсоток втрачених дзвінків кол-центру (без урахування втрачених дзвінків у меню голосового самообслуговування) у звітному році - не більше 10 %.

оцінка задоволеності споживачів - не менше 60%.

*{Пункт 4.2 глави 4 доповнено абзацом четвертим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

Загальні стандарти якості надання послуг електропостачальника поширюються лише на суб'єктів господарювання, що отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії та які мають споживачів, кількість яких перевищує 100 000.

4.3. До гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником належать:

1) надання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання звернення споживача;

2) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:

у строк 30 днів;

у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку;

3) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;

4) урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператором системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію (якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник) у строк 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації;

5) виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі) у строки, визначені договором про постачання електричної енергії та/або ПРПЕЕ;

6) виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії.

4.4. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, електропостачальник надає споживачу компенсацію в розмірах, наведених у [додатку 2](#) до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених [главою 6](#) цього Порядку.

Електропостачальник за домовленістю зі споживачем може надавати компенсацію іншим способом, у тому числі шляхом прямого платежу споживачу (перерахування коштів споживачу за банківськими реквізитами).

*{Абзац другий пункту 4.4 глави 4 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

4.5. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, зазначеного в [підпункті 6](#) пункту 4.3 цієї глави, надається за зверненням споживача електропостачальником у разі виставлення невірної рахунка, що підтверджується документом про перевірку правильності даних, зазначених у ньому.

## **5. Стандарти якості надання послуг ОМСР**

5.1. ОМСР забезпечує дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, щодо користувачів малої системи розподілу, електроустановки та/або мережі яких приєднані до мереж малої системи розподілу.

5.2. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСР належать:

1) дотримання показників змінення напруги, встановлених [Кодексом систем розподілу](#);

2) усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОМСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОМСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:

у строк 15 днів у разі необхідності проведення персоналом ОМСР технічного обслуговування;

*{Абзац другий підпункту 2 пункту 5.2 глави 5 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

у строк 30 днів у разі необхідності проведення поточного ремонту;

*{Абзац третій підпункту 2 пункту 5.2 глави 5 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

у строк 90 днів у разі необхідності проведення капітального ремонту;

*{Абзац четвертий підпункту 2 пункту 5.2 глави 5 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

у строк 180 днів у разі необхідності проведення нового будівництва;

*{Абзац п'ятий підпункту 2 пункту 5.2 глави 5 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

3) розгляд скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у [пункті 13.2.2](#) глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії:

у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 30 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;

4) відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні, відновлення подачі напруги за відсутності напруги на одній фазі у споживачів з трифазною схемою живлення протягом 22 годин. Тривалість електропостачання після відновлення повинна становити не менше 30 хвилин;

5) повідомлення про наявність зауважень щодо повноти та належного оформлення документів з їх обґрунтуванням, наданих замовником, у строк 5 робочих днів, починаючи з робочого дня, наступного за днем реєстрації заяви про приєднання;

6) видача технічних умов на приєднання у строк 20 робочих днів, починаючи з робочого дня, наступного за днем реєстрації заяви з доданими до неї документами, передбаченими [Кодексом систем розподілу](#);

7) видача підписаного уповноваженою особою ОМСР паспорта точки розподілу за об'єктом споживача та/або паперового примірника договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу у строк 10 робочих днів з дня отримання письмового звернення споживача;

8) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача, у строк 3 робочих днів з дня надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензіату послуги з відновлення електроживлення;

9) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОМСР, у строк 3 робочих днів з дня надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень, оплати заборгованості за надані послуги та/або несанкціонований відбір електричної енергії, а також відшкодування збитків (за їх наявності);

10) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника, у строк 3 робочих днів з дня отримання від електропостачальника інформації про усунення причин відключення;

11) позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії протягом 20 робочих днів з дня реєстрації звернення споживача;

12) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:

у строк 30 днів;

у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку електричної енергії;

13) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії, якщо виставлення таких рахунків ОМСР передбачене в договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем, у строк 5 робочих днів з дня отримання звернення;

14) позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки протягом 20 робочих днів з дня оплати споживачем вартості таких послуг;

15) розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі від дня отримання ОМСР відповідного звернення:

протягом 5 робочих днів;

протягом 20 робочих днів у разі потреби проведення перевірки лічильника;

16) установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача у строк 7 робочих днів з дня оплати індивідуальним побутовим споживачем цих послуг;

17) заміна лічильника електричної енергії протягом 7 робочих днів з дня оплати споживачем послуги;

18) зміна місця встановлення лічильника електричної енергії протягом 14 робочих днів з дня оплати споживачем послуги.

5.3. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пункті 5.2 цієї глави, крім гарантованого стандарту якості щодо дотримання показників змінення напруги, встановлених [Кодексом систем розподілу](#), ОМСР надає споживачу (замовнику - у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірі 1000,00 гривень відповідно до глави 7 цього Порядку.

5.4. У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг щодо дотримання показників змінення напруги, встановлених [Кодексом систем розподілу](#), ОМСР надає споживачу компенсацію (К), розмір якої розраховується за формулою

$$K = 0,25 \times T \times Q \times d,$$

де Т - діючий у розрахунковому місяці розмір плати за послуги з розподілу електричної енергії ОМСР відповідно до договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, укладеного між споживачем та ОМСР;

Q - середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;

d - кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним [Кодексом систем розподілу](#). Період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОМСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.

Якщо не дотримано гарантований стандарт, визначений підпунктом 2 пункту 5.2 цієї глави, то сума компенсації за недотримання показників змінення напруги (підпункт 1 пункту 5.2 цієї глави) розраховується за формулою

*{Пункт 5.4 глави 5 доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

$$K = 0,5 \times T \times Q \times d.$$

*{Пункт 5.4 глави 5 доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

*{Порядок доповнено новою главою 5 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

## **6. Звільнення оператора системи або електропостачальника від обов'язку надання компенсації**

6.1. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР не надається у випадках:

1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг спричинено доведеними:

форс-мажорними обставинами;

діями споживача або третіх осіб (крім випадків, зазначених у пунктах 6.6 – 6.8 цієї глави), що призвели до аварійної перерви в електропостачанні в розподільчих мережах або недотримання показників якості електричної енергії;

*{Абзац третій підпункту 1 пункту 6.1 глави 6 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

застосуванням заходів регулювання споживання з метою вимушеного зменшення величини споживаної електричної енергії та потужності у випадках, передбачених Кодексом систем розподілу;

*{Підпункт 2 пункту глави виключено на підставі Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021}*

2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем ОСР про своє ознайомлення з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 6-8 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії та гарантованого стандарту, визначеного підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації.

У випадку недотримання гарантованого стандарту якості, передбаченого підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, відмова може бути надана споживачем протягом усього терміну виплати компенсації (за виключенням випадків, коли виплата компенсації не була розпочата у встановлені даним порядком терміни (протермінована). Для гарантованих стандартів якості електропостачання, що не мають одноразового характеру, а здійснюються із встановленою періодичністю, отримується одна відмова від усіх виплат;

*{Підпункт 2 пункту глави в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

3) відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та ОСР.

Не є підставою для ненадання компенсації випадки, у яких ОСР розглянуто скаргу/звернення/претензію особи, яка не є споживачем за адресою точки розподілу, щодо якості електричної енергії згідно з вимогами глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу та визнано її обґрунтованою. У такому разі компенсація надається споживачу, з яким укладений договір про надання послуг з розподілу електричної енергії за такою точкою розподілу.

*{Підпункт 3 пункту глави в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021}*

4) отримання письмової відмови споживача у наданні інформації про реєстраційний номер облікової картки платника податків або серію та номер паспорта (для осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби) під час укладання договору про надання послуг з розподілу електричної енергії.

6.2. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП не надається у випадках:

1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;

2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем ОСП про своє ознайомлення з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП, визначених підпунктами 1-12 пункту 3.2 глави 3 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з передачі електричної енергії;

*{Підпункт 2 пункту глави в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

3) відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та ОСП.

6.3. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником не надається у випадках:

1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;

2) відмови споживача в письмовому вигляді від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем електропостачальника про своє ознайомлення з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником, визначених **підпунктами 5 та 6** пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації;

*{Підпункт 2 пункту глави в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

3) виставлення невірної рахунка з вини ППКО, який не є ОСР (у випадку недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг електропостачальника, визначеного **підпунктом 6** пункту 4.3 глави 4 цього Порядку);

4) відсутності на момент виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та електропостачальником (у разі закінчення строку дії

договору електропостачальник зобов'язаний виплатити компенсацію за попередньо порушені гарантовані стандарти у зручний для споживача спосіб);

*{Підпункт 4 пункту глави із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

5) отримання письмової відмови споживача у наданні інформації про реєстраційний номер облікової картки платника податків або серію та номер паспорта (для осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби) під час укладання договору про надання послуг з постачання електричної енергії.

6.4. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСР не надається у випадках:

1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;

2) відмови споживача у письмовій формі від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем ОМСР про ознайомлення споживача з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСР, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 5.3 глави 5 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії;

3) відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та ОМСР.

*{Главу 6 доповнено новим пунктом 6.4 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

6.5. У разі доведених дій чи бездіяльності споживача або третіх осіб, що призвели до затримки в наданні послуг або виконанні робіт, тривалість такої затримки не включається до тривалості надання послуги або виконання робіт.

6.6. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР в точці розподілу субспоживачу виникло внаслідок дії чи бездіяльності основного споживача, ОСР має право вимагати від основного споживача відшкодування збитків, що виникли за зобов'язаннями ОСР у наданні компенсації субспоживачу.

6.7. ОСР не несе відповідальності за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг перед користувачами, електроустановки яких приєднані до малої системи розподілу, яке виникло внаслідок дій або бездіяльності оператора малої системи розподілу, однак зобов'язаний відшкодувати збитки оператору малої системи розподілу в разі недотримання ОСР показників якості надання послуг у точці розподілу з оператором малої системи розподілу.

6.8. Якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених **підпунктами 1, 2, 4 та 5** пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, виникло з вини ОСП або суміжного ОСР (основного споживача суміжного ОСР), то ОСП (суміжний ОСР) зобов'язаний відшкодувати ОСР збитки в розмірі суми наданих споживачам компенсацій, за відповідне спричинене ним порушення гарантованих стандартів якості надання послуг. Суміжний ОСР має право вимагати відшкодування збитків від свого основного споживача, з вини якого виникло недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг.

*{Пункт глави в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022}*

6.9. Якщо недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг електропостачальника, визначеного **підпунктом 6** пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, щодо виставлення рахунка виникло з вини оператора системи або ППКО, то оператор системи або ППКО зобов'язані відшкодувати електропостачальнику збитки в розмірі суми наданих компенсацій споживачам.

Тимчасово, на період дії воєнного стану в Україні та протягом 60 днів після його припинення чи скасування, ОСР, місцем провадження господарської діяльності яких є території можливих бойових дій, активних бойових дій та/або активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, визначені згідно з наказом Міністерства розвитку громад та територій України від 28 лютого 2025 року № 376, звільняється від надання компенсації, якщо недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1, 2, 4 та 5 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, виникло з вини ОСП.

*{Пункт 6.9 глави 6 доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

## **7. Порядок надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання**

7.1. ОСР (ОМСР) надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг:

*{Абзац перший пункту 7.1 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

1) шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за надані послуги з розподілу електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;

у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 6-8 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії;

у разі недотримання гарантованого стандарту якості, визначеного підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації;

у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСР, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 5.3 глави 5 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії з ОМСР;

*{Підпункт 1 пункту глави із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021, № 338 від 20.02.2024; в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

2) шляхом урахування суми відповідної компенсації в розрахунках з чинним електропостачальником у випадках та порядку, визначених **пунктом 7.8** цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

*{Підпункт 2 пункту глави із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024, № 1193 від 05.08.2025}*

7.2. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного **підпунктом 1** пункту 2.3 глави 2, підпунктом 1 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, надається ОСР, ОМСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.

*{Абзац перший пункту 7.2 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного **підпунктом 2** пункту 2.3 глави 2, підпунктом 2 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, надається ОСР, ОМСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.

*{Абзац другий пункту 7.2 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

7.3. У разі недотримання одного або декількох гарантованих стандартів якості надання послуг, визначених **пунктом 2.3** глави 2 цього Порядку, для колективної скарги/звернення/претензії ОСР надає компенсації всім споживачам, зазначеним у колективній скарзі/зверненні/претензії, крім тих споживачів, для точок розподілу яких скарга/звернення/претензія визнана ОСР такою, що не підлягає задоволенню, за результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог **глави 13.2** розділу XIII Кодексу систем розподілу.

7.4. ОСП надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації:

1) в рахунку за надані послуги з передачі електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з передачі зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП, визначених **підпунктами 1-12** пункту 3.2 глави 3 цього Порядку, у випадку нових приєднань - з дня укладення договору споживача про надання послуг з передачі електричної енергії);

*{Підпункт 1 пункту глави із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

2) в розрахунках з електропостачальником у випадках та порядку, визначених **пунктом 7.8** цієї глави, - у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг.

*{Підпункт 2 пункту 7.4 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

7.5. Електропостачальник надає споживачу компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за спожиту електричну енергію у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг (у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг електропостачальником, визначених **підпунктами 5 та 6** пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, - з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації).

7.6. Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості, визначеного **підпунктом 6** пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, надається незалежно від величини суми коригування рахунка.

7.7. Оператор системи/електропостачальник самостійно визначає факт недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, визначає споживача(ів), яким він має надати компенсацію за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання, та надає таку компенсацію без додаткового звернення зі сторони споживача, крім недотримання гарантованих стандартів якості, визначених підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 та **підпунктами 5 та 6** пункту 4.3 глави 4 цього Порядку, компенсація за недотримання яких надається за зверненням споживача, що розглядається протягом 30 днів.

*{Пункт глави із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021, № 2031 від 04.12.2024}*

7.8. Якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плати за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник:

1) оператор системи у строки, визначені пунктами 7.1, 7.2 та 7.4 цієї глави, повідомляє електропостачальника, що здійснює постачання електричної енергії відповідному споживачу, про:

*{Абзац перший підпункту 1 пункту 7.8 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

ідентифікаційні дані споживача;

гарантовані стандарти якості надання послуг, які було недотримано;

дату недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;

дату усунення причини незадовільної якості електричної енергії в разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного **підпунктом 1** та/або **підпунктом 2** пункту 2.3 глави 2, підпунктом 1 та/або підпунктом 2 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, разом з останньою із періодичних виплат компенсацій споживачу;

*{Абзац п'ятий підпункту 1 пункту 7.8 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

розмір компенсації, розрахований відповідно до пункту 3.3 глави 3, пунктів 5.3, 5.4 глави 5 та **додатка 1** до цього Порядку та з урахуванням пункту 7.10 цієї глави, та кінцевої суми до виплати споживачу з вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються;

*{Абзац шостий підпункту 1 пункту 7.8 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2}*

2) електропостачальник ураховує суму відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію у строк не більше 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації;

3) електропостачальник зменшує платіж за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії оператору системи на суму компенсацій.

7.9. Якщо сума компенсації перевищує суму рахунка за надані послуги з розподілу/передачі/постачання електричної енергії, оператор системи/електропостачальник ураховують суму невиплаченої компенсації в розрахунках майбутніх періодів.

За наявності заборгованості споживача за спожиту електричну енергію/надані послуги з розподілу (передачі) компенсація надається в рахунок зменшення заборгованості споживача за надані послуги.

7.10. У разі невиконання оператором системи вимог пунктів 7.1, 7.2 та 7.4 цієї глави щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при

розрахунках зі споживачем/електропостачальником у найближчому розрахунковому періоді.

*{Пункт 7.10 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

7.11. У разі невиконання електропостачальником вимог пункту 7.5 цієї глави щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем у найближчому розрахунковому періоді.

*{Пункт 7.11 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

7.12. У разі ненадання електропостачальником або оператором системи компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника або оператора системи із заявою за формою, наведеною в [додатку 3](#) до цього Порядку. У разі необґрунтованої відмови в наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

7.13. У разі невиконання електропостачальником або оператором системи компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання НКРЕКП з урахуванням даних звітності та за результатами здійснення планових або позапланових заходів державного контролю дотримання електропостачальником або оператором системи відповідних ліцензійних умов провадження господарської діяльності приймає рішення про накладення штрафу в розмірі, визначеному [Законом України](#) «Про ринок електричної енергії», а також щодо надання споживачам компенсації відповідно до пунктів 7.10 та 7.11 цієї глави.

*{Пункт 7.13 глави 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

7.14. Надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання не позбавляє споживача права вимагати від оператора системи або електропостачальника відшкодування збитків, завданих унаслідок недотримання оператором системи/ електропостачальником показників якості електропостачання.

## **8. Інформування споживачів та НКРЕКП щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання**

8.1. Електропостачальник зобов'язаний проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення в рахунку на оплату електричної енергії або в «особистому кабінеті» споживача (за наявності) на офіційному вебсайті електропостачальника, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

8.2. Якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу (передачі) зі споживачем оплату послуг з розподілу (передачі) здійснює споживач, оператор системи зобов'язаний проінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення в рахунку на оплату послуг з розподілу (передачі) електричної енергії або в «особистому кабінеті» споживача (за наявності) на офіційному вебсайті оператора системи, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

8.3. Інформація щодо загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання, розмірів компенсацій та порядку їх надання підлягає оприлюдненню на офіційних вебсайтах електропостачальника та оператора системи.

8.4. Електропостачальник та оператор системи ведуть реєстр надання компенсацій споживачам за формою згідно з [додатком 4](#) до цього Порядку:

графа 1 - № з/п - номер за порядком;

графи 2 - 5 - інформація про споживача, що отримав компенсацію;

графа 6 - фактична дата надання компенсації;

графа 7 - дата недотримання гарантованого стандарту якості електропостачання. У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР, визначеного [підпунктом 1](#) пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, а ОМСР, визначених [підпунктом 1](#) пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, зазначається дата отримання ОСР/ОМСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії;

*{Абзац п'ятий пункту 8.4 глави 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

графа 8 - період, за який надається компенсація (лише для періодичних платежів). У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР, визначеного [підпунктом 1](#) пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, а ОМСР, визначених [підпунктом 1](#) пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, зазначається назва календарного місяця. У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР, визначеного [підпунктом 2](#) пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, а ОМСР, визначених [підпунктом 2](#) пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, зазначається часовий проміжок у 30 календарних днів;

*{Абзац шостий пункту 8.4 глави 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

графа 9 - гарантований стандарт, за недотримання якого надається компенсація. Для ОСР зазначається відповідний підпункт [пункту 2.3](#) глави 2 цього Порядку, для ОСП - відповідний підпункт [пункту 3.3](#) глави 3 цього Порядку, для електропостачальника - відповідний підпункт [пункту 4.3](#) глави 4 цього Порядку, а для ОМСР - відповідний підпункт [пункту 5.2](#) глави 5 цього Порядку;

*{Абзац сьомий пункту 8.4 глави 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

графа 10 - розмір наданої компенсації, визначений відповідно до додатків 1 та 2, пункту 3.3 глави 3 та пунктів 5.3 та 5.4 глави 5 цього Порядку, пунктів 7.10 та 7.11 глави 7 цього Порядку щодо подвоєння суми компенсації (з урахуванням сум податків, якщо такі застосовуються);

*{Абзац восьмий пункту 8.4 глави 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

графа 11 - найменування електропостачальника, що враховує розмір компенсації в рахунку споживача (у випадках, зазначених у пункті 7.8 глави 7 цього Порядку). Заповнюється лише оператором системи.

*{Абзац дев'ятий пункту 8.4 глави 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, а ОМСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку, до реєстру вносяться всі факти надання щомісячної компенсації та компенсації, що надається з періодичністю в 30 календарних днів.

*{Абзац десятий пункту 8.4 глави 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

8.5. Електропостачальники, які виконують функції постачальника універсальних послуг, ведуть реєстр нарахування компенсацій споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи за формою, наведеною в додатку 5 до цього Порядку.

8.6. Реєстри надання компенсації споживачам подаються ОСР щомісяця в електронному вигляді до НКРЕКП на електронну адресу [sqr\\_n@necr.gov.ua](mailto:sqr_n@necr.gov.ua) накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного місяця.

*{Абзац перший пункту глави із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 174 від 03.02.2021}*

Реєстри надання компенсації споживачам подаються ОСП щоквартально в електронному вигляді до НКРЕКП на електронну адресу [sqr\\_n@necr.gov.ua](mailto:sqr_n@necr.gov.ua) накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного кварталу.

*{Абзац другий пункту глави із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 174 від 03.02.2021}*

Реєстри - надання компенсації споживачам подаються електропостачальниками щоквартально в електронному вигляді до НКРЕКП на адресу [sqr@nerc.gov.ua](mailto:sqr@nerc.gov.ua) накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного кварталу.

Реєстри нарахування компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи подаються електропостачальниками, які виконують функції постачальника універсальних послуг, щоквартально в електронному вигляді до НКРЕКП на адресу [sqr@nerc.gov.ua](mailto:sqr@nerc.gov.ua) накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного кварталу.

*{Пункт глави доповнено новим абзацом четвертим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1354 від 18.08.2021; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022}*

Якщо електропостачальник (крім електропостачальників, які виконують функції постачальника універсальних послуг) не надавав компенсації споживачам у звітному кварталі, то реєстр надання компенсації споживачам за цей звітний період не подається.

Реєстри надання компенсації споживачам подаються ОМСР щоквартально в електронній формі до НКРЕКП на електронну адресу [sqr\\_n@nerc.gov.ua](mailto:sqr_n@nerc.gov.ua) накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного кварталу.

*{Пункт 8.6 глави 8 доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

8.7. Електропостачальник, ОСР, ОСП та ОМСР щороку до 20 лютого року, наступного за звітним, надають до НКРЕКП та оприлюднюють на своїх офіційних вебсайтах інформацію щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання за формами, наведеними в **додатках 6-8** до цього Порядку.

*{Абзац перший пункту 8.7 глави 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

Якщо електропостачальник (крім електропостачальників, які виконують функції постачальника універсальних послуг) не надавав компенсації споживачам у звітному році та не здійснював нарахування компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи - додаток 8 за цей звітний рік ним не подається.

*{Пункт 8.7 глави 8 доповнено новим абзацом другим згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

Інформація надсилається ліцензіатами до НКРЕКП в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» на адреси: [sqr@nerc.gov.ua](mailto:sqr@nerc.gov.ua) (для електропостачальників) та [sqr\\_n@nerc.gov.ua](mailto:sqr_n@nerc.gov.ua) (для ОСР, ОМСР та ОСП), у двох примірниках:

*{Абзац третій пункту 8.7 глави 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги»;

без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.

*{Пункт глави в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 174 від 03.02.2021}*

*{Порядок в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020}*

**Директор Департаменту  
стратегічного розвитку  
та планування**

**В. Цаплін**

Додаток 1  
до Порядку забезпечення стандартів  
якості електропостачання та надання  
компенсацій споживачам  
за їх недотримання

**РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ**  
**за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**  
**ОСР**

*{Додаток 1 в редакції Постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020, № 1354 від 18.08.2021; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 249 від 11.02.2022; в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1193 від 05.08.2025}*

Додаток 2  
до Порядку забезпечення стандартів  
якості електропостачання та надання  
компенсацій споживачам  
за їх недотримання

**РОЗМІР КОМПЕНСАЦІЇ  
за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг  
електропостачальника**

Підпункт Порядку	Гарантований стандарт		Розмір компенсації споживачам, грн			Періодичність надання
			побу товим	непобутовим		
				малим непобутовим	іншим	
Підпункт 1 пункту 4.3 глави 4	Надання даних про споживання електричної енергії	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 2 пункту 4.3 глави 4	Розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів	30 днів	200	400	600	одноразово
	розгляд звернень/скарг/ претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку	45 днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 3 пункту 4.3 глави 4	Розгляд звернення споживача щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію	5 роб. днів	200	400	600	одноразово
Підпункт 4 пункту 4.3 глави 4	Урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію	30 днів	200	400	600	одноразово

Підпункт 5 пункту 4.3 глави 4	Виставлення рахунка електропостачальником (у паперовій або електронній формі)	Строк, визначений договором та/або ПРРЕЕ	100	200	400	одноразово за зверненням споживача
Підпункт 6 пункту 4.3 глави 4	Виставлення рахунка електропостачальником з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електричної енергії		100	200	400	одноразово за зверненням споживача

*{Додаток 2 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1759 від 23.09.2020}*

Додаток 3  
до Порядку забезпечення стандартів  
якості електропостачання та надання  
компенсацій споживачам  
за їх недотримання

### **ЗАЯВА**

#### **про надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання**

*{Додаток 3 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020}*

Додаток 4  
до Порядку забезпечення стандартів  
якості електропостачання та надання  
компенсацій споживачам  
за їх недотримання

### **РЕЄСТР**

#### **надання компенсацій споживачам**

*{Додаток 4 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1759 від 23.09.2020}*

Додаток 5  
до Порядку забезпечення стандартів  
якості електропостачання та надання  
компенсацій споживачам  
за їх недотримання

**РЕЄСТР**  
**нарахування компенсацій споживачам, компенсації яким**  
**надаються оператором системи**  
\_\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_ квартал  
(найменування ліцензіата)

№ з/п	Інформація про споживача				Дата нарахування компенсації	Дата отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації	Дата недотримання оператором системи гарантованого стандарту якості	Період, за який надається компенсація (лише для періодичних платежів)	Гарантований стандарт якості, за недотримання якого нараховується компенсація (пункт Порядку)	Розмір нарахованої компенсації, грн	Найменування оператора системи, який не дотримався гарантованого стандарту
	Прізвище, ім'я, по батькові (найменування)	Адреса точки розподілу (передачі)	Інша інформація	Тип споживача (побутовий, малий, непобутовий, інший непобутовий)							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

{Додаток 5 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020}

Додаток 6  
до Порядку забезпечення стандартів  
якості електропостачання та надання  
компенсацій споживачам  
за їх недотримання

## **ІНФОРМАЦІЯ**

### **щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**

*{Додаток 6 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020, № 1354 від 18.08.2021, № 338 від 20.02.2024; із змінами, внесеними згідно з Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024, № 1193 від 05.08.2025}*

Додаток 7  
до Порядку забезпечення стандартів  
якості електропостачання та надання  
компенсацій споживачам  
за їх недотримання

## **ІНФОРМАЦІЯ**

### **щодо дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСП та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**

*{Додаток 7 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1759 від 23.09.2020; в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 338 від 20.02.2024}*

Додаток 8  
до Порядку забезпечення стандартів  
якості електропостачання та надання  
компенсацій споживачам  
за їх недотримання

## **ІНФОРМАЦІЯ**

### **щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості**

**надання послуг електропостачальника та сум наданих  
компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості  
надання послуг**

*{Додаток 8 в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1550 від 12.08.2020; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*

Додаток 9  
до Порядку забезпечення стандартів  
якості електропостачання  
та надання компенсацій споживачам  
за їх недотримання

**ІНФОРМАЦІЯ**

**щодо дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг  
ОМСР та сум наданих компенсацій за недотримання  
гарантованих стандартів якості надання послуг**

*{Порядок доповнено новим додатком згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 2031 від 04.12.2024}*



Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання  
Постанова; НКРЕКП від 12.06.2018 № 375  
Редакція від **01.01.2026**, підстава — [v2031874-24](#)  
Постійна адреса:  
<https://zakon.rada.gov.ua/go/v0375874-18>

Законодавство України  
станом на 26.02.2026

чинний



---

## Документи та файли

- Сигнальний документ — [f475628n646.docx](#) від 13.08.25 16:50, 39 кб
  - Сигнальний документ — [f475628n382.doc](#) від 22.09.20 16:35, 36 кб
  - Сигнальний документ — [f475628n405.doc](#) від 30.09.20 16:05, 32 кб
  - Сигнальний документ — [f475628n649.docx](#) від 20.08.25 16:55, 51 кб
  - Сигнальний документ — [f475628n513.docx](#) від 25.03.24 16:35, 23 кб
  - Сигнальний документ — [f475628n601.docx](#) від 03.01.25 20:35, 17 кб
  - Сигнальний документ — [f475628n606.docx](#) від 03.01.25 20:35, 28 кб
-

## **Публікації документа**

- Урядовий кур'єр від 23.10.2018 — № 198